

So vermeiden Webshop-Betreiber das blaue Weihnachtswunder - Santander mit neuen Payment-Services für den E-Commerce

- Online-Händler erhalten nach Versandauslösung sofort ihr Geld – beim Rechnungs- und Ratenkauf
- Benchmark: Keine Stornogebühren bei Teil-Retouren

Mönchengladbach, 27. Dezember 2018. Das Weihnachtsgeschäft 2018 ließ ersten Schätzungen zufolge die Kassen im deutschen Online-Handel klingeln wie nie. Das Christmas-Shopping im Internet boomt. Inzwischen kauft bereits jeder fünfte Verbraucher seine Geschenke zum Fest lieber im Netz. Das zeigt die repräsentative Umfrage „Weihnachtsgeschenke 2018“ der Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsgesellschaft EY (Ernst & Young), für die telefonisch 1.000 volljährige Verbraucher in Deutschland befragt wurden. Zum Vergleich: Vor einem Jahr war der Anteil der E-Commerce-Nutzer hier nur halb so hoch. Doch nun ist Weihnachten vorbei, und es kommen die Retouren. Denn nicht immer gefallen die liebevoll ausgewählten Präsente. Laut Studie des EHI Retail Institutes liegt bei zwei Dritteln der befragten 112 Online-Händler die Rücklauf-Quote bei rund zehn Prozent. Rund um die Weihnachtszeit, in der große Mengen verschickt werden, liegt die Quote noch höher. Das stellt die Webshop-Betreiber allerdings vor große Herausforderungen.

Pro Rücksendung zehn Euro Handling-Kosten

Da wäre zum einen der Bearbeitungsaufwand: Der EHI-Studie zufolge müssen Händler im Durchschnitt pro Rücksendung Kosten von zehn Euro einkalkulieren – etwa für Versand, Qualitätskontrolle und eventuelle Reinigung. Was dagegen hilft? Vor allem bessere Informationen zur Ware. Dazu gehören das vermehrte Einspielen von Kundenbewertungen, aber auch beispielsweise detailliertere Fotos oder sogar Videos sowie im Fashion-Bereich die Typ- und Größenberatung, um dem Kunden möglichst sichere Entscheidungshilfen an die Hand zu geben.

Viel Ware verschickt, viele unbezahlte Rechnungen, wenig Liquidität

Ein weiteres Problem der Verkäufer ist die lähmende und kostspielige Zeit des Wartens auf das Geld oder die Retoure. Denn hat der Händler keinen Zugriff darauf, kann er nicht damit arbeiten. Das bremst das Geschäft. Verschärfend kommt hinzu: Viele Online-Shops bieten zu

Weihnachten ein verlängertes Rückgaberecht an, um den Kunden etwas mehr Service zu bieten. Schließlich werden die Geschenke ja schon etliche Tage vor dem Fest bestellt, damit sie rechtzeitig unter dem Baum liegen. Die gesetzliche Rückgabe-Frist liegt bei 14 Tagen.

Und selbst wenn die Socken, die Bluse oder der Werkzeugkasten bei den Beschenkten Gefallen finden, heißt das noch lange nicht, dass der Händler durchatmen kann. Wegen des ganzen Feiertags-Trubels bleiben beim Käufer die Rechnungen oft bis weit nach Silvester liegen, bevor er schließlich überweist. Wenn überhaupt. Denn auch komplette Zahlungsausfälle sind in der weihnachtlichen Online-Shopping-Hochphase keine Seltenheit. Für die Betreiber der Internet-Läden – vor allem kleinere Shops mit üblicherweise wenig Liquidität – ist das eine schwere Belastung, die eine akkurate finanzielle Kalkulation und Voraus-Planung quasi unmöglich macht und wichtige Investitionen hemmt.

Factoring macht Shop-Betreibern das Leben leichter

Was tun? „Es gibt mehrere Optionen, den Händlern hier den Druck zu nehmen“, sagt Tobias Niederau, Bereichsleiter Consumer Finance Services der Santander Consumer Bank AG. „Die bequemste ist für sie das sogenannte Factoring: Offene Forderungen werden direkt bei der Entstehung, also mit dem Klick auf den Kaufen-Button, vom Factoring-Dienstleister angekauft und sofort bezahlt. Der Händler erhält sein Geld umgehend und kann damit arbeiten, ist also direkt liquide. Das Risiko einer ausfallenden Forderung entfällt für ihn.“

Santander baut Factoring-Geschäft mit Rechnungs- und Ratenkauf aus

Mit dem Rechnungskauf (Zahlungsziel: bis 30 Tage), der mit Abstand beliebtesten Zahlungsart bei deutschen Kunden im Onlinehandel, und dem Ratenkauf (Laufzeit: bis 36 Monate) bietet Santander deshalb ab sofort zwei neue Factoring-Produkte, die sich schnell und unkompliziert in alle gängigen Shop-Systeme integrieren lassen. Die Bank ermöglicht damit flexible Zahlungssysteme bei geringstem Administrationsaufwand und weitest gehendem Freiraum für die Endverbraucher. „Innerhalb kürzester Zeit wird das Geschäft ohne Legitimation und Unterschrift abgeschlossen“, erklärt Niederau. „Damit können Konsumenten die bestellte Ware, wie von ihnen bevorzugt, vor der Zahlung prüfen und bewerten, während Shop-Betreiber durch die werktäglich garantierte Auszahlung ihre Liquidität erhöhen und ihr eigenes Risiko bei Ausfall oder Betrug minimieren.“

Transparentes und faires Kostenmodell bei Retouren

Die Bank ist zudem der einzige Zahlungsdienstleister, der Stornogebühren nur für das berechnet, was tatsächlich gekauft wird. Sollte ein Teil der Waren-Lieferung zurückgehen, was wie gesagt oft der Fall ist, fallen dafür keine Stornogebühren an.

Mehr Details: <https://www.santander.de/firmenkunden/waren/online-haendler/>

Pressekontakt

Eva Eisemann

Communications

02161 690-9041

eva.eisemann@santander.de

Banco Santander (SAN.MC, STD.N, BNC.LN) ist eine Privat- und Geschäftskundenbank mit Sitz in Spanien und Präsenz in zehn Kernmärkten in Europa und Amerika. Santander ist gemessen am Börsenwert die größte Bank in der Eurozone. Im Jahr 1857 gegründet, verfügt Santander Ende Juni 2018 über ein verwaltetes Vermögen (Einlagen und Investmentfonds) von 981 Milliarden Euro. Santander hat weltweit etwa 140 Millionen Kunden, 13.500 Filialen und rund 200.000 Mitarbeiter. In der ersten Jahreshälfte 2018 erzielte Santander einen zurechenbaren Gewinn von 3,752 Milliarden Euro, eine Steigerung um 4 Prozent zum Vorjahreszeitraum.

Die **Santander Consumer Bank AG** gehört gemessen an der Kundenzahl zu den Top 5 der privaten Banken in Deutschland. Sie bietet Privat- und Firmenkunden über verschiedene Kanäle umfangreiche Finanzdienstleistungen an. Ob online, per Video-Beratung oder persönlich in der Filiale – Santander hat ein Service- und Produktangebot, das vom Girokonto über die Kreditkarte bis hin zur Baufinanzierung sowie dem Wertpapiergeschäft ein breites Spektrum abdeckt. In Deutschland ist die Bank der größte herstellerunabhängige Finanzierer von Mobilität und auch bei Konsumgütern führend. Die hundertprozentige Tochter der spanischen Banco Santander hat ihren Sitz in Mönchengladbach. Weitere Informationen finden Sie unter www.santander.de